Proč Ericsson?

Jak si vybrat?
Nástrojů a řešení pro usnadnění práce a zvýšení výkonnosti existuje tolik, že se v nich přestáváme vyznat. Jsou tak složité, že i na vysvětlení jejich výhod potřebujeme odborníky. V době konvergence IT a telekomunikačních řešení není rovněž jednoduché rozpoznat rozdíly mezi jednotlivými produkty. Jedinou jistotou je důležitost budování zákaznické loajality. Klíčem k úspěchu v této oblasti jsou řešení, rozvíjející vztahy se zákazníky. Je to jednoduché, lepší vztahy znamenají lepší obchod.
Koho si vybrat?
Výrobci software, poskytovatelé telefonních řešení a výrobci IT vybavení si navzájem konkurují a také spolupracují, což je pro zákazníky matoucí. V některých oblastech ale existují společnosti, které jsou vysoko nad průměrem. V oblasti mobility je stále nejúspěšnější společností Ericsson. Značka Ericsson je v telekomunikační oblasti symbolem mobility. To se samozřejmě odráží na kvalitě služeb, poskytovaných komunikačními řešeními Ericsson.
Proč?
Podívejme se na kontaktní centra. Směrování hovorů na základě znalostí operátorů nabízí mnoho výrobců – ale nabídka Ericssonu je skutečně unikátní. To je důvod, proč je Ericsson Solidus eCare™ strategickou výhodou jak pro jednotlivé operátory, tak pro celé podniky. Je to jediné multimediální řešení pro kontaktní centra, které vždy zajistí ty nejlepší služby zákazníkům – což je klíčový předpoklad pro jejich spokojenost a loajalitu. Za tímto úspěchem stojí 130 let zkušeností se špičkovými telekomunikačními technologiemi a zaměření na mobilitu.

Proč Solidus eCare™?

Jak může kontaktní centrum zlepšit vaše vztahy se zákazníky?
Říká se, že nikdy nedostanete druhou šanci udělat první dojem. Protože většina zákazníků identifikuje osobu, která odpoví na jejich telefonát se společností, které volají, je první dojem pro jejich vnímání společnosti tím nejdůležitějším. Odpoví na hovor v krátké době osoba s příjemným hlasem, dobře informovaná o dané problematice, nebo musí zákazník dlouho čekat? Pokud musel zákazník čekat, byl příjemně překvapen speciální nabídkou, kterou si vyslechl během čekání, nebo prostě jen musel dlouho čekat? Byl zákazník automaticky přesměrován na operátora, který se mu věnoval při posledním telefonátu, nebo musel vše znovu vysvětlit novému člověku? Díky sofistikovanému řešení pro kontaktní centra se každému volajícímu zákazníkovi dostane speciální péče, které je ohromí.
Jaké výhody má kontaktní centrum?
Loajální zákazník je tím nejlepším, co každý podnik má. Bylo mnohokrát dokázáno, že motivace stávajících zákazníků stojí mnohem méně, než získávání zákazníků nových. Bylo rovněž statisticky prokázáno, že 80 % spotřebitelů považuje kontaktní centra za "tvář" společností a že 68 % zákazníků, odcházejících ke konkurenci, tak činí protože jim nebyla poskytnuta odpovídající péče. Snížení počtu odcházejících zákazníků o pouhých 5 % může zvýšit zisky o 25 % až 85 %. Solidus eCare™ je nástrojem ke zlepšení vztahů se zákazníky a zvýšení obratu.
Proč vám Ericsson Solidus eCare™ nabízí konkurenční výhodu?
Solidus eCare™ není jen pouhým nástrojem pro kontaktní centra, je to oceňované IP řešení umožňující multimediální komunikaci, integrovatelné s PBX produkty. Je to jediné řešení pro kontaktní centra, které zákazníkům dovoluje poslat požadavek jako SMS a dostat potvrzení nebo požadovanou informaci Emailem. Příchozí zprávy a hovory jsou okamžitě analyzovány manažerskou aplikací a směrovány na operátora s relevantními znalostmi. Nezávisle na tom, kde takový operátor je. Protože hovory mohou být přesměrovány na mobilní čísla, mohou operátoři pracovat odkudkoli, popřípadě jen podle potřeby. Vše, čeho si zákazníci všimnou, jsou skvělé služby kdykoli zavolají.
68 % odcházejících zákazníků
se pro odchod rozhodne
protože jim nebyla věnována odpovídající péče. (TARP)

Proč poslední verzi?

Nejnovější verze Ericsson Solidus eCare™ nabízí nejvíce výhod
V návaznosti na mnohokrát oceněnou původní verzi nabízí poslední verze Ericsson Solidus eCare™ ještě větší škálovatelnost a flexibilitu a otevřenější standardy. Nabízí také skvělou dostupnost, takže prostoje jsou minimalizovány. Došlo také ke zvýšení bezpečnosti a redundance a zdokonalení manažerských aplikací.
Nejlepší dostupnost
Ericsson Solidus eCare™ je jediným řešením pro kontaktní centra, které dovoluje operátorům mobilitu při zachování všech podnikových funkcí a podpory. Pro operátory to znamená větší flexibilitu práce a pro zákazníky dynamičtější komunikaci, nezávisle na místě, na kterém se nachází a na komunikačním prostředku, který používají. Na příchozí hovor lze odpovědět Emailem, SMS, přes chat, faxem, nebo zavoláním zpět. V opačném směru existují stejně bohaté možnosti.

Poslední verze řešení je vhodná až pro 1 000 operátorů a 40 000 hovorů za hodinu 24 hodin denně. Ve srovnání s dřívějšími verzemi byla posílena bezpečnost a redundance, takže přístup je zabezpečen i při neočekávaných událostech a Solidus eCare™ je ideálním řešením pro virtuální a vzdálená kontaktní centra.

Unikátní směrování hovorů podle znalostí operátorů

Poslední verze Ericsson Solidus eCare™ je řešení pro kontaktní centra, založené na IP-telefonii, které nabízí inteligentní směrování veškeré příchozí komunikace nezávisle na umístění, organizačních složkách i obchodních funkcích. Toto sofistikované řešení je o krok dopředu před konkurencí, protože vždy zajistí směrování příchozí komunikace na nejvhodnějšího operátora – nezávisle na tom, kde se nachází, kolik je hodin a jakým kanálem komunikace probíhá.

Solidus eCare™ může být také segmentováno jako několik oddělených kontaktních center. To je ideální pro organizace, které používají pro různá oddělení, sekce, budovy, nebo společnosti různá kontaktní centra. Díky konfiguraci a administraci kontaktního centra jako jednoho systému (rozděleného na více center) lze využívat různé strategie na podporů zákaznické loajality nebo programy zákaznické péče.

Nejlepší manažerské aplikace

Nejnovější verze Solidus eCare™ obsahuje i manažerské aplikace, nabízející vedoucím kontaktních center vyčerpávající praktické informace. Aplikace Desktop Manager byla vylepšena (například v oblasti grafického rozhraní) stejně jako aplikace Report Manager, Information Manager a Campaign and Script Management. To umožňuje lepší konfiguraci kontaktních center sledování jejich výkonu v reálném čase. Správa front je jednodušší a vytváření zpráv o aktivitách a výkonech centra rovněž.

Poslední verze řešení také nabízí technologii Interactive Voice Response (Interaktivní hlasová odezva - IVR), díky níž mají operátoři k dispozici více informací a jsou efektivnější. Zpracování případů po komunikaci s operátorem zajišťuje vyšší efektivitu a kvalitnější služby zákazníkům. Flexibilnější zpráva operátorů umožňuje lepší využití zdrojů pro různé obchodní strategie či dočasné potřeby.

Skvělá integrace

Ericsson je jediným dodavatelem technologických řešení, který nabízí flexibilní PBX funkce i pro mobilní uživatele. Tyto funkce také mají jednodušší implementaci a efektivnější provoz.

Otevřená architektura Solidus eCare™ řešení umožňuje integraci stávajících obchodních procesů zákazníka, například CRM aplikací. Celý balík aplikací je navržen tak, aby chránil stávající investice jednodušší integrací s telefonní infrastrukturou a možností postupného rozvoje.

Přidaná hodnota pro zákazníky

Ericsson Solidus eCare™ je jediným kontaktním centrem, které operátorům nabízí kompletní mobilitu a zároveň plný přístup k podnikovým informacím. Dokonalá konvergence mezi pevnou a mobilní telefonií, mezi hlasovými a datovými službami a mezi soukromými a veřejnými sítěmi je garancí nejlepší možné přístupnosti. Možnost úpravy funkčnosti centra v jednotlivých oblastech nabízí vašim zákazníkům individualizované řešení s přidanou hodnotou, které podporuje jejich loajalitu. Solidus eCare™ poskytuje operátorům nejlepší možnou podporu tak, aby zákazníkům poskytly ty nejprofesionálnější služby - kdykoli a kdekoli.

Pokud konkurence nabízí
podobné služby a produkty
za podobné ceny, proč by si zákazníci měli
vybrat ty vaše?
Protože jsou s vámi spokojenější.